

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 8/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi NY440 þann 6. apríl 2019.

### I. Erindi

Þann 28. maí 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað flug með flugi Air Iceland Connect (AIC) NY440 frá Ilulissat til Reykjavíkur þann 6. apríl 2019 en fluginu var aflýst vegna vegna veðurs.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi þurft að bíða í 72 klukkustundir eftir nýju flugi.

Kvartandi fer fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi AIC kvörtunina til umsagnar þann 1. júní 2019. Í svari AIC þann 4. júní kemur m.a. fram:

Þann 6. apríl 2019 var flugi NY440 frá Ilulissat (JAV) til Reykjavíkur (RKV) aflýst. Ástæðan fyrir því að fluginu var aflýst var slæmt veður á áfangastað eins og kvartandi réttilega nefnir.

Kvartandi byggir bótakröfu sína einnig á því að hann hafi ekki verið endurbókaður á nýtt flug um leið og fært var orðið þann 8. apríl. Í þessu samhengi telur félagið rétt að nefna að eðli málsins samkvæmt tekur tíma eftir tvo ófærðardaga að koma farþegum sem urðu fyrir röskun á áfangastað, á sama tíma og halda þarf aðra áætlun. Þess má geta að ófært var á alla okkar áfangastaði á Grænlandi á umræddu tímabili. Annað sem viðkemur og tefur fyrir í aðstæðum sem þessum er takmarkaður opnunartími á Reykjavíkurflugvelli sem og flugvellingum í Ilulissat. Þetta varð til þess að ekki reyndist unnt að setja upp flug til Ilulissat fyrr en 9. apríl 2019.

Svar AIC var sent kvartanda til umsagnar þann 5. júní, í svari kvartanda þann 6. júní kemur m.a. fram:

Þar sem það virðist gerast oft að röskun verður á flugi til Grænlands vegna veðurs hefði ég haldið að flugfélagið ætti að vera með varaáætlun til að koma sínum farþegum á milli staða þegar að veður hefur gengið yfir.

Vélin sem kom þriðjudaginn 9. apríl og sótti okkur eftir þriggja daga seinkun var í raun sú vél sem átti að vera á áætlun þann daginn þannig að það var ekki gripið til neinna sérstaka ráðstafana til að koma farþegum sem voru búnir að vera tepptir í Ilulissat til Reykjavíkur síðan á laugardaginn 6 apríl. Okkur var ekki boðin gisting vegna þessarar tafa og þurftum við að ganga á eftir henni við flugfélagið.

### III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta sem telja að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi.

Um réttindi flugfarþega er fjallað í reglugerð EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sem var innleidd hér á landi með reglugerð nr. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta völi; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er, eða að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. Þetta gildir nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

Loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 er réttur farþega til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar sé um að ræða aflýsingu eða mikla seinkun á brottfarartíma flugs og ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Flugi nr. NY440 var aflýst vegna slæms veðurs. Af hálfu AIC er því haldið fram að aflýsingin á viðkomandi flugi falli undir óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Flug nr. NY440 var aflýst þann 6. apríl vegna slæmra veðuraðstæðna og falla slíkar veðuraðstæður í flokk óviðráðanlegra aðstæðna að mati SGS og er flugið því ekki bótaskyldt, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við verður engu að síður að gera kröfu til viðkomandi flugrekanda um að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki. Um var að ræða slæmar veðuraðstæður sem stóðu yfir lengi og sköpuðu erfiðar aðstæður fyrir AIC þar sem félagið bar skylda að þjónusta þá farþega sem urðu fyrir því að flugi þeirra var aflýst, sbr. 9. gr.

reglugerðar EB nr. 261/2004 kveður á um. Jafnframt bar flugfélaginu skylda til að endurbóka viðkomandi farþega. Ljóst er af gögnum málsins að mörgum flugum á vegum félagsins var aflýst á tímabilinu 6.-7. apríl 2019 sökum slæmra veðuraðstæðna. Af framangreindu má telja að AIC hafi sýnt nægjanlega fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu.

Með hliðsjón af öllu framangreindu eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur.

### *Ákvörðunarorð*

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi Air Iceland Connect skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 17. janúar 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson